रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 66] नई दिल्ली, सोमवार, फरवरी 17, 2014/माघ 28, 1935
No. 66] NEW DELHI, MONDAY, FEBRUARY 17, 2014/MAGHA 28, 1935

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग

अधिसूचना

नई दिल्ली, 13 फरवरी, 2014

सा.का.नि. 89 (अ).— राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) की धारा 30 क द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए केंद्रीय सरकार के पूर्व अनुमोदन से निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

अध्याय 1

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ – (1) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता सरंक्षण (उपभोक्ता मंचों के समक्ष अभिकर्ताओं या प्रतिनिधियों या गैर-अधिवक्ताओं अथवा स्वैच्छिक संगठनों की उपस्थिति की अनुज्ञात करने के विनियमन की प्रक्रिया) विनियम, 2014 है।

(2) ये राजपत्र में प्रकाशन की तारीख को प्रवत्त होंगे।

2. परिभाषाएं – इन विनियमों में जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, -

(क) ''अधिनियम'' से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अभिप्रेत है;

(ख) ''उपभोक्ता मंच'' से कोई जिला मंच, कोई राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग या राष्ट्रीय उपभोक्ता प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(ग) ''रजिस्ट्रार'' से उपभोक्ता मंचों के अनुसचिवीय स्थापन का और ऐसी शक्तियों तथा कार्यों का जो उसे उपभोक्ता मंचों के अध्यक्ष द्वारा सौंपे जाएं, प्रयोग करने वाला प्रमुख अभिप्रेत है।

(घ) ''अभिकर्ता'' से इन विनियमों के अधीन उस रूप में प्रत्यायित और परिवाद, अपील, पुनरीक्षण को प्रस्तुत करने या उपभोक्ता मंच के समक्ष किसी पक्षकार के लिए और ऐसे पक्षकार की ओर से लिखित पाठ फाइल करने या कोई लिखित निवेदन और सम्बोधन फाइल करने या उस पर बहस करने के लिए किसी सम्यक् रूप से प्राधिकृत कोई व्यक्ति अभिप्रेत है।

(ङ.) ''प्रतिनिधि'' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसे इन विनियमों के अधीन उस रूप में प्रत्यायित किया गया हो और उपभोक्ता मंचों के समक्ष किसी परिवाद, अपील या पुनरीक्षण में परिवादियों के समूह या विरोधी पक्षकारों के समूह का प्रतिनिधित्व करता है और जिसे परिवादियों या विरोधी पक्षकारों के ऐसे समूह के लिए और उसकी ओर से यथास्थिति, हाजिर होने और परिवाद, अपील अथवा पुनरीक्षण याचिका या लिखित पाठ अथवा कोई लिखित निवेदन या उसी प्रकार के अभिवचन फाइल करने के लिए उसे उस समूह द्वारा सम्यक् रूप से प्राधिकृत किया गया है ।

(च) ''गैर-अधिवक्ता'' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो अधिवक्ता अधिनियम, 1961 के अधीन अधिवक्ता के रूप में रजिस्ट्रीकृत नहीं है और जिसे प्रतिनिधि के रूप में व्यवसाय करने के लिए उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने के लिए सम्यक् रूप से प्रत्यायित किया गया है और विशिष्ट प्रवर्ग के मामलों में नियमित आधार पर उपभोक्ता मंचों के समक्ष ''गैर-अधिवक्ता'' के रूप में हाजिर होने के लिए सक्षम प्राधिकारी द्वारा ऐसी अनुज्ञप्ति या प्रत्यायन दिया गया है जो प्रत्यायन की प्रक्रिया में विनिर्दिष्ट किया जाए ।

(छ) ''सामाजिक संगठन'' से उपभोक्ता मंचों से सम्यक रूप से मान्यता प्राप्त स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन अभिप्रेत है जो पूर्व संस्थानों के रजिस्ट्रीकरण से संबंधित किसी राज्य विधि के अधीन पूर्व सोसाइटी के रूप में सम्यक् रूप से रजिस्ट्रीकृत है।

(ज) उन शब्दों और पदों के, जो इन विनियमों में प्रयुक्त हैं और परिभाषित नहीं हैं किन्तु अधिनियम में या नियमों में परिभाषित हैं वहीं अर्थ होंगे जो उनका यथास्थिति अधिनियम या नियमों में है ।

3. अभिकर्ता, गैर-अधिवक्ता, प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठनों का हाजिर होना :-

(1) कोई पक्षकार किसी व्यक्तिगत परिवाद मामले/अपील या पुनरीक्षण में उपभोक्ता मंच के समक्ष अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठनों को निम्नलिखित शर्तों के अध्याधीन ऐसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन के पक्ष में पक्षकार द्वारा किया गया विधिवत अभिप्रमाणित प्राधिकार पत्र प्रस्तुत करने के अधीन रहते हुए प्राधिकृत कर सकेगा कि:-

(क) वह किसी व्यक्तिगत मामले के आधार पर हाजिर होगा;

(ख) उसकी परिवादी के साथ पूर्व विद्यमान नातेदारी है (यथा कोई नातेदार, पड़ोसी, सह कारोबारी में भागीदार अथवा व्यक्तिगत मित्र)।

(ग) वह उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने और प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से, किसी भी रूप में कोई पारिश्रामिक प्राप्त नहीं कर रहा है और प्रभाव की एक लिखित घोषणा फाइल करेगा।

(घ) वह उपभोक्ता मंच के पीठासीन अधिकारी को प्रदर्शित करेगा कि वह पक्षकार का प्रतिनिधित्व करने के लिए सक्षम है ।

(2) प्रत्येक अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन इन विनियमों की अनुसूची - I में विनिर्दिष्ट आचार-संहिता का अनुपालन करेगा।

4. उपभोक्ता मंच अपने विवेकानुसार किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन को, किसी मामले में, लेखबद्ध किए जाने वाले कारणों से, वचनबंद के भंग या अवचार या उपभोक्ता मंच को उचित सहायता प्रदान करने में असफल रहने के कारण अपने समक्ष हाजिर होने से अनुज्ञात कर सकेगा ।

5. फीस का दावा –

(क) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन जो ऐसे संबंधित पक्षकार से, जिसका वह उपभोक्ता मंच के समक्ष प्रतिनिधित्व करता है फीस प्राप्त करने की ईप्सा करता है मंच के समक्ष इस निमित्त एक लिखित अनुरोध फाइल करेगा।

(ख) अध्यक्ष फीस की रकम, यदि कोई हो, विनिश्चित करेगा और जो अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता अथवा प्रतिनिधि को, उसे मुकर्रर करने वाले पक्षकार से प्रभारित करने या प्राप्त करने के लिए अनुज्ञात किया जा सकेगा ।

(ग) फीस के ऐसे किसी अनुरोध का मूल्यांकन करते समय पीठासीन अधिकारी निम्नलिखित कारकों पर विचार कर सकेगा, अर्थात् :-

(i) ऐसी सेवाओं का विस्तार और प्रकार जिनका अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन द्वारा पालन किया गया है;

(ii) मामले की जटिलता;

(iii) ऐसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि द्वारा सेवाएं प्रदान करने में अपेक्षित कौशल और सक्षमता का स्तर;

(iv) समय सीमा जो अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि द्वारा मामले में लगी है; और

(v) फीस संदाय करने की सामर्थ्यता;

(घ) यदि कोई पक्षकार आर्थिक नुकसानियों की ईप्सा करता है तो उसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अधिनिर्णीत नुकसानियों के बीस प्रतिशत से अधिक फीस की मांग नहीं करेगा।

अध्याय 2

6. **अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि का प्रत्यायन –**

(1) कोई व्यक्ति, जो अधिवक्ता अधिनियम, 1961 (1961 का 25) के अधीन अधिवक्ता के रूप में रजिस्ट्रीकृत नहीं है और जिसे शास्ति के रूप में व्यवसाय करने से विवर्जित नहीं किया गया हो, उपभोक्ता मंच के समक्ष अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के रूप में व्यवसाय करने के लिए अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के रूप में प्रत्यायन हेतु आवेदन कर सकेगा।

(2) किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि द्वारा अनुसूची -2 के प्रारूप- 'क' में कोई आवेदन उस संबंधित उपभोक्ता मंच के अध्यक्ष जिसके समक्ष अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के रूप में नियमित आधार पर व्यवसाय करने के लिए उपस्थित होना चाहता है।

(3) प्रत्यायन चाहने वाला कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि, आवेदन में उस मामले अथवा मामलों के वर्ग या मामलों के समूह और साथ ही ऐसे विशेष किस्म के मामलों या विषयों में, जिनमें वे संगत मुद्दे निहित हों जिनमें अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि को पूरा ज्ञान अथवा विशेषज्ञता हासिल है या जिन्हें वह सभी प्रकार के उपभोक्ता मामलों के लिए सामान्य प्रत्यायन के लिए आवेदन कर सकता है, उपयुक्त विशेषज्ञता अथवा पर्याप्त जानकारी प्रदर्शित करने के लिए दिए जाने वाले उपयुक्त प्रत्यय पत्र विनिर्दिष्ट करेगा।

(4) प्रत्यायन के लिए सभी प्रकार से सम्यक रूप से पूरा किया गया कोई आवेदन सुसंगत वर्ष के केवल पहली जुलाई से 31 अगस्त के बीच प्रस्तुत किया जाएगा और उसके साथ में उपभोक्ता मंच के रजिस्ट्रार के नाम पर आहरित 100 रू. का मांगदेय ड्राफ्ट संलग्न होगा।

(5) रजिस्ट्रार ऐसे आवेदनों की जांच करेगा और उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 के विनियम 24 के अधीन जारी व्यवसाय निदेशों के अधीन अध्यक्ष द्वारा जारी मार्गदर्शक सिद्धांतों के अनुसार पात्र आवेदकों की छँटनी करेगा।

(6) संबंधित उपभोक्ता मंच का रजिस्ट्रार आवेदनों की जांच करने और पात्र आवेदकों की छँटनी करने के पश्चात, एक सूची के साथ आवेदनों को, सुसंगत वर्ष की पहली जनवरी को या उससे पूर्व उप विनियम (8) में निर्दिष्ट समिति को अग्रेषित करेगा।

स्पष्टीकरण – प्रत्यायन प्रक्रिया के प्रयोजन के लिए ''सुसंगत वर्ष'' पद से उस कैलेण्डर वर्ष की एक अप्रैल से आरम्भ होने वाला वर्ष और अगले कैलेण्डर वर्ष की 31 मार्च को समाप्त होने वाला वर्ष अभिप्रेत है।

(7) प्रत्यायन प्रक्रिया, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के समक्ष हाजिर होने के लिए अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के ऐसे प्रत्यायन के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद द्वारा और यदि प्रत्यायन राज्य में उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने के लिए ईप्सीत है तो राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद द्वारा सम्यक रूप से गठित समिति द्वारा आयोजित की जाएगी। उक्त परिषद की एक सम्यक् रूप से गठित समिति ऐसे आवेदक/अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि विधिक

प्रस्तुतियां, निवेदन और बहस करने की उसकी योग्यता सुनिश्चत करने के लिए उसके ज्ञान को सुनिश्चित करने के लिए लिखित परीक्षा आयोजित कर सकेगा ऐसे प्रत्यायन की ईप्सा की है।

(8) ऐसे आवेदकों द्वारा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के समक्ष हाजिर होने के लिए ईप्सीत प्रत्यायन की दशा में राष्ट्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद और किसी राज्य में उपभोक्ता मंचों के समक्ष हाजिर होने के लिए ऐसे आवेदकों द्वारा ईप्सीत प्रत्यायन की दशा में राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद एक ''प्रत्यायन समिति'' गठन करेगी जो सदस्य के रूप में उपभोक्ता मंच के अध्यक्ष या उसके नामनिर्देशिती और उपभोक्ता संरक्षण परिषद के अध्यक्ष अथवा उसके नामनिर्देशिती के अतिरिक्त एक विशेषज्ञ सदस्य से मिलकर बनेगी। उपभोक्ता संरक्षण परिषद का अध्यक्ष, ऐसे किसी अन्य सदस्य को भी नियुक्त कर सकेगा जो वह ठीक समझे किन्तु एक समय पर दो से अतिरिक्त की नियुक्ति नहीं की जाएगी। तथापि उपभोक्ता परिषद उस प्रयोजन/विषय, जिसमें प्रत्यायन की ईप्सा की गई है, की प्रकृति पर निर्भर रहते हुए ऐसे प्रयोजन के लिए भिन्न-भिन्न विशेषज्ञ सदस्यों को नियुक्त कर सकेगी।

(9) उपभोक्ता संरक्षण परिषद अधिमानता प्रत्येक कैलेण्डर वर्ष के मार्च के पहले अथवा दूसरे सप्ताह में उपभोक्ता अध्ययन केंद्र अथवा लोक सेवा आयोग की सहायता से लिखित परीक्षा आयोजित कर सकेगी।

(10) लिखित परीक्षा 100 अंकों की होगी और ऐसे व्यक्ति जो कुल अंकों के 45 प्रतिशत अंक प्राप्त करेंगे वे प्रत्यायन समिति द्वारा आयोजित किए जाने वाले मौखिक साक्षात्कार में सम्मिलित होने के पात्र होंगे।

(11) प्रत्यायन समिति, प्रात्र अभ्यर्थियों को मौखिक साक्षात्कार में सम्मिलित होने के लिए बुला सकेगी जो लिखित परीक्षा के परिणाम घोषित होने के पश्चात् बाद दो सप्ताह के भीतर आयोजित किया जाएगा और उसके के लिए 50 अंक होंगे तथा यदि ऐसे अभिकर्ता या गैर अधिवक्ता या प्रतिनिधि द्वारा कुल प्राप्तांक लिखित परीक्षा और मौखिक साक्षात्कार के कुल अंको के 60 प्रतिशत से अधिक है तो प्रत्यायन की मंजूरी के प्रयोजनार्थ अभिकर्ता या गैर अधिवक्ता या प्रतिनिधि की एक चयन सूची तैयार की जा सकेगी ।

(12) उपभोक्ता संरक्षण परिषद, ऐसे अभिकर्ता या गैर अधिवक्ता या प्रतिनिधि के, जिसने प्रत्यायन के लिए आवेदन किया है, अपराधिक पूर्ववृत्तों के बारे में संबंधित पुलिस विभाग से सूचना की मांग कर सकेगी, तथा यदि ऐसे पूर्ववृत्त समाधानप्रद पाए जाते हैं तो उपभोक्ता मंच का अध्यक्ष पात्रता रिपोर्ट और सम्यक रूप से गठित चयन समिति की सिफारिश पर अपना समाधान करने के पश्चात् ऐसे आवेदक के पक्ष में नियमित आधार पर अभिकर्ता या गैर अधिवक्ता या प्रतिनिधि के रूप में जिरह और कार्य करने के लिए उसको प्राधिकृत करने हेतु प्रत्यायन पत्र जारी कर सकेगा:

- परंतु अध्यक्ष अपने विवेकाधिकार से किसी अभिकर्ता या गैर अधिवक्ता या प्रतिनिधि को केवल किन्हीं विशेष प्रकार के मामलों में हाजिर होने के लिए प्रत्यायन प्रदान कर सकेगा। उदाहरण के लिए केवल चिकित्सा संबंधी उपेक्षा के मामलों में अथवा केवल बीमा संबंधी मामलों में या केवल ऐसे मामलों में जिसमें वित्तीय संव्यवहार अंतर्निहित है, ऐसे अभिकर्ता अथवा गैर अधिवक्ता या प्रतिनिधि की विशेषज्ञता अथवा क्षेत्र के ज्ञान के अनुसार प्रत्यायन प्रदान किया जा सकेगा।

7. लिखित परीक्षा के लिए पाठ्यक्रम उपभोक्ता संरक्षण परिषद द्वारा तैयार किया जाएगा और उसमें निम्नलिखित विषय सम्मिलित होंगे:

(क) लेखन और संवाद कौशल:

(ख) ऐसे सुसंगत विधियों या विषयों के, जिनमें प्रत्यायन मांगा गया है विशेष उपबंधों का ज्ञान और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और उसके अधीन बनाए गए नियमों अथवा विनियमों का ज्ञान:

दृष्टान्त:

(i) चिकित्सा सम्बन्धी उपेक्षा के मामलों में हाजिर होने के लिए प्रत्यायन हेतु शल्य चिकित्सा प्रक्रियाओं, उचित निदान के लिए बरते जाने वाली सावधानियां, औषधियां विहित करने के लिए आवश्यक सावधानियां, शल्य चिकित्सा-पूर्व देखभाल और शल्य चिकित्सा के पश्चात की देखभाल तथा ऐसे ही पहलूओं की जानकारी।

(ii) बीमा सम्बन्धी मामलों में हाजिर होने के लिए प्रत्यायन हेतु बीमा अधिनियम और नियम अथवा विनियमों, गैर मानक परिनिर्धारण प्रक्रिया तथा ऐसे ही विषयों के सम्बन्ध में।

(iii) संनिर्माण सम्बन्धी मामलों और विकासकर्ता की संविदा, संविदा और उपभोक्ता संबंधी मामलों में हाजिर होने के लिए प्रत्यायन हेतु संविदा अधिनियम के उपबंधों, वास्तुकला संबंधी विनिर्देशों और समान विषयों के सम्बन्ध में।

(iv) आटोमोबाइल इंजनों अथवा इंजीनयरी सम्बन्धी अन्य मदों या इलैक्ट्रोनिक समानों में कमी के मामलों में हाजिर होने के लिए प्रत्यायन हेतु यांत्रिक अभियांत्रिकी का तकनिकी ज्ञान।

टिप्पण : ये ऐसे दृष्टान्त हैं जो नि:शेष नहीं हैं और विशिष्टीकृत विषयों के संबंध में प्रश्न पत्र विश्वसनीय सरकारी अभिकरण अथवा विभाग के ऐसे विशिष्ट विषय अथवा ज्ञान के क्षेत्र के विस्तार तक तैयार किए जा सकेंगे।

(ग) साक्ष्य अधिनियम के उपबंधों की आधारभूत जानकारी;

(घ) कानूनों के निर्वचन मूलभूत मौलिक सिद्धांतों की जानकारी; और

(ड.) अभिवचनों के मूलभूत सिद्धांत और सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) अभिवचनों, विधिक प्रतिनिधियों को अभिलेख पर लाने, निर्णय से पूर्व कुर्की, अस्थायी व्यादेश और न्यायालय कमिश्नर की नियुक्ति सम्बन्धी महत्वपूर्ण उपबंध।

अध्याय 3

पक्षकारों का अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन के कार्य से आबद्ध होना।

8. (1) कोई पक्षकार, जो किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन के माध्यम से हाजिर होता है, ऐसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन के कार्यो अथवा लोपों के लिए आबद्ध हो।

-परंतु ऐसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन को किसी परिवाद या दावे या उसके किसी भाग को वापस लेने के लिए पक्षकार से किसी परिवाद या दावे या उसके भाग को वापस लेने के लिए उसे अनुज्ञात करने वाली लिखित सहमति प्रस्तुत किए बिना, अनुज्ञात नहीं किया जाएगा।

(2) कोई पक्षकार किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन के किसी कार्य के लिए आबद्ध नहीं होगा जहां उपभोक्ता मंच के समाधानप्रद रूप में यह दर्शाया गया है कि अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन ने कोई ऐसा कपटपूर्ण कार्य किया है जिसका संबंधित पक्षकार के हित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

अध्याय 4

उपभोक्ता मंच के अध्यक्ष की अनुशासनिक शक्तियां:

9 (1) उपभोक्ता मंच का अध्यक्ष अपने समक्ष हाजिर होने के लिए अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन द्वारा अनुसूची-I में अधिकथित आचार-संहिता का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

(2) उपभोक्ता मंच के अध्यक्ष के पास किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन को उपभोक्ता मंच के समक्ष छह मास की अवधि तक हाजिर होने से संक्षिप्त: निलंबित करने की शक्ति होगी।

(3) किसी जांच के लंबित रहने के दौरान उपभोक्ता मंच का अध्यक्ष, यथास्थिति किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि को प्रदान किए गए प्रत्यायन निलंबित कर सकेगा यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उसके अवचार का प्रथम दृष्टया प्रमाण विद्यमान है।

स्पष्टीकरण – इस उप-विनियम के प्रयोजनार्थ ''अवचार'' पद का वही अर्थ होगा जो अधिवक्ता अधिनियम 1961 की धारा 35 में उसका है।

(4) उपभोक्ता मंच का अध्यक्ष स्वप्रेरणा से या मंच के किसी सदस्य द्वारा किए गए निर्देश पर या किसी व्यथित पक्षकार द्वारा उसे किए गए आवेदन पर अभिकथित कदाचार के लिए किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि अथवा सामाजिक संगठन के विरूद्ध आयोग के किसी सदस्य या रजिस्ट्रार पंजियक या उसके नामनिर्देशिती द्वारा, जैसा वह निदेश दे, प्रारम्भिक जांच करने का निदेश दे सकेगा।

(5) उपभोक्ता मंच का अध्यक्ष संबंधित अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन को सुने जाने का अवसर प्रदान करने के पश्चात् निम्नलिखित में से कोई आदेश दे सकेगा, अर्थात्:-

(i) ऐसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन को ऐसी अवधि के लिए या स्थायी रूप से, जो वह ठीक समझे, किसी उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने से विवर्जित करने का आदेश पारित करना।

(ii) अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन के नाम को अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन के नामावली से हटाना।

(iii) अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन की परिनिंदा करना या दिग्दंड देना (फटकार लगाना)।

(iv) अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन पर ऐसा आर्थिक जुर्माना अधिरोपित करना, जो पांच हजार रूपए से अधिक का नहीं होगा, जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 25 अथवा धारा 27 के अधीन उपबंधित रीति में वसूल किया जा सकेगा।

(6) जहां किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन का उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने से विवर्जित किया जाता है अथवा उसका नाम जिला उपभोक्ता मंच के अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन की नामावली से हटा दिया जाता है, वहां ऐसा अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन राज्य आयोग के अध्यक्ष को अपील कर सकेगा।

(7) जहां किसी अभिकर्ता अथवा गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि का राज्य आयोग के समक्ष हाजिर होने से विवर्जित किया जाता है या उसका नाम राज्य आयोग के अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि की नामावली से हटा दिया जाता है, वहां ऐसा अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि या सामाजिक संगठन राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के अध्यक्ष को अपील कर सकेगा।

(8) उपभोक्ता मंच के समक्ष अनुशासनिक कार्यवाहियां संक्षिप्त प्रकृति की होंगी और उन्हें यथास्थिति निर्णय परिवाद प्राप्त होने की तारीख से या स्वप्रेरणा से इसे प्रारम्भ किए जाने की तारीख से छह मास की अवधि के भीतर पूरा किया जाएगा।

(9) इन विनियमों के कार्यान्वयन में कोई कठिनाई पैदा होने की दशा में मामले को राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के अध्यक्ष के विनिश्चय के लिए निर्दिष्ट किया जा सकेगा और अध्यक्ष का विनिश्चय अन्तिम होगा।

अनुसूची – 2 [विनियम 6 (2) देखें]

प्ररूप ''क''

(अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि द्वारा प्रत्यायन के लिए आवेदन)

अभ्यर्थी द्वारा सम्यक रूप से हस्ताक्षरित फोटोग्राफ के लिए स्थान

1. पूरा नाम (बड़े अक्षरों में)

   उपनाम मध्य नाम प्रथम नाम

2. जन्म की तारीख (ई0 सन् में):

3. पिता का नाम:

4. डाक पता:

5. शैक्षिक अर्हताएं:

   अर्हताएं/अनुभव (कालानुक्रम में):

विश्वविद्यालय/समतुल्य संस्था का नाम	उपाधि	उत्तीर्ण होने का वर्ष	श्रेणी/प्राप्ताकों का प्रतिशत	शैक्षिक विशिष्टताएं	विषय/विशिष्टता

(सुसंगत प्रमाण पत्रों की अनुप्रमाणित प्रतिलिपि संलग्न करें)

6. ऐसे विशिष्ट वर्ग के मामलों में जिसमें किसी अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के रूप में प्रत्यायन मांगा गया है, पात्रता शर्तों के विनिर्दिष्ट संदर्भ में अनुभव।

7. क्या आप इस समय रोजगार में हैं यदि हां, तो रोजगार के कालानुक्रम में ब्यौरे निम्नलिखित रूप में-

नियोक्ता का नाम और पता	पदनाम,क्या नियमित/ प्रतिनियुक्ति/तदर्थ है	वेतनमान	सेवा की अवधि -------- से------- तक	कार्य/अनुभव का स्वरूप

8. क्या किसी अपराधी मामले में संलिप्त हैं अथवा पूर्व में किसी अपराधिक न्यायालय दोषसिद्ध पाए गए हैं यदि हां, तो ब्यौरे दें।

9. दूरभाष नं. (कार्यालय) ____________________

(आवास) ____________________

(मोबाईल) ____________________

(ईमेल) ____________________

(फैक्स नं.) ____________________

10. पत्र व्यवहार के लिए पता:

घोषणा

मैं घोषणा करता हूँ कि पूर्वोक्त सूचना मेरी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास के आधार पर सही और पूर्ण है और इसमें कुछ भी छुपाया या तोड़ा-मरोड़ा नहीं गया है। यदि किसी समय यह पाया जाता है कि मैंने महत्वपूर्ण जानकारी को छुपाया या तोड़ा-मरोड़ा है तो मेरी नियुक्ति बिना किसी सूचना के संक्षेपत: समाप्त की जा सकेगी।

(अभ्यर्थी के हस्ताक्षर और पता)

तारीख: ______________

स्थान: ______________

अनुसूची – I

[विनियम 3 (2) और 9 (1) देखें]

आचार संहिता

(i) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि संदेहास्पद कार्यों में आलिप्त नहीं होगा।

(ii) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि उपभोक्ता मंच के समक्ष मर्यादित पोशाक में उपस्थित होगा और इस रीति में निवेदन करेगा जिससे आयोग की उचित शालीनता बनी रहे।

(iii) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि किसी पक्षकार से कोई अतिरिक्त फीस प्रभारित नहीं करेगा।

(iv) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि पक्षकार द्वारा ऐसे हाजिर होने वाले ऐसे अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के सम्यक रूप से लिखित प्राधिकार बिना, विरोधी पक्षकार से, पक्षकार के लिए या उसकी ओर से सीधे कोई रकम स्वीकार नहीं करेगा।

(v) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि कोई दस्तावेज गढ़ने का अथवा संबंधित पक्षकार की ओर से तथ्य का कोई मिथ्या कथन करने का प्रयास नहीं करेगा।

(vi) कोई अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि उस पक्षकार के हित के विपरीत कार्य नहीं करेगा जिसका वह प्रतिनिधित्व कर रहा है।

(vii) उपभोक्ता मंच द्वारा अभिकर्ता या गैर-अधिवक्ता या प्रतिनिधि के लिए पृथक प्रत्यायन का रजिस्टर रखा जाएगा।

[सं ए 1(आरजीएल)/एनसीडीआरसी/2011]

एच. डी. नौटियाल, रजिस्ट्रार

NATIONAL CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION

NOTIFICATION

New Delhi, the 13th February, 2014

G.S.R. 89(E). — In exercise of the powers conferred by Section 30A of the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986), the National Consumer Disputes Redressal Commission with the previous approval of the Central Government, hereby makes the following regulations, namely:—

CHAPTER I

1. **Short title and commencement.—**(1) These regulations may be called the 'Consumer Protection (Procedure for regulation of allowing appearance of Agents or representatives or Non-Advocates or Voluntary Organisations before the Consumer Forum), Regulations, 2014'.

(2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. **Definitions.—**In these regulations unless the context otherwise requires,—

(a) "Act" means the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986);

(b) "Consumer Forum" means a District Forum, a State Consumer Disputes Redressal Commission or the National Consumer Disputes Redressal Commission;

(c) "Registrar" means the head of the ministerial establishment of the Consumer Forum and exercising such powers and functions as are conferred upon him by the President of the Consumer Forum;

(d) "Agent" means a person accredited as such under these regulations and duly authorized by a party to present any complaint, appeal,revision or to file written version or to file any written submissions and address or plead, as the case may be, for and on behalf of such a party before the Consumer Forum;

(e) "representative" means any person who is accredited as such under these regulations and who represents a group of complainants or a group of opposite parties in any complaint, appeal or revision before the Consumer Forum and is duly authorised by that group to appear and act on behalf of the group for filing of the complaint, appeal or revision petition or the written version or any written submissions or like pleadings, as the case may be, for and on behalf of such a group of the complainants or the opposite parties;

(f) "non-advocate" means a person who is not registered as an advocate under the Advocates Act, 1961and has been duly accredited to appear before the Consumer Forum in order to practice as representative, having been granted such licence or accreditation by the competent authority to appear as "non-advocate" before the Consumer Forum on regular basis in a particular category of the cases as may be specified under the procedure of accreditation.

(g) "social organisation" means a voluntary consumer organisation duly recognised by the Consumer Forum and is duly registered as a Charitable Society under any State's law dealing with the registration of Charitable Institutions.

(h) words and expressions usedin these regulations and not defined herein but defined either in the Act or in the rules shall have the same meaning assigned to them either in the Act or rules, as the case may be.

3. **Appearance by agent, non-advocate, representative or social organisations:—**

(1) A party may authorise an Agent or non-advocate or representative or social organisations to represent him before the Consumer Forum in an individual complaint case / appeal or revision, subject to production of duly authenticated authorisation made by the party in favour of such Agent or non-advocate or representative or social organisation, subject to the conditions that he, -

(a) is appearing on an individual case basis;

(b) has a pre-existing relationship with the complainant(such as: a relative, neighbour, business associate or personal friend);

(c) is not receiving any form of, direct or indirect, remuneration for appearing before the Consumer Forum and files a written declaration to that effect;

(d) demonstrates to the presiding officer of the Consumer Forum that he is competent to represent the party.

(2) Every Agent or non-advocate or representative or social organisation shall adhere to the Code of Conduct specified in schedule-I to these Regulations.

4. The Consumer Forum may within its discretion disallow Agent or non-advocate or representative or social organisation to appear before it in any case, for reasons to be recorded in writing, on account of breach of the terms of the undertaking or misconduct or failure in providing proper assistance to the Consumer Forum.

5. **Claim for fees –**

(a) Any Agent or non-advocate or representative or social organization who seek to receive fee from the concerned party to whom he represents before the Consumer Forum shall file a written request in this behalf before the Forum.

(b) The President shall decide the amount of fee, if any, an Agent or non-advocate or representative may be allowed to charge or receive from a party engaged him.

(c) While evaluating such a request for fee, the presiding officer may consider the following factors, namely:-

(i) the extent and type of services the Agent or non-advocate or representative or social organization had performed;

(ii) the complexity of the case;

(iii) the level of skill and competence required by such Agent or non-advocate or representative in giving the services;

(iv) the amount of time the Agent or non-advocate or representative spent on the case; and

(v) the ability of the party to pay the fee;

(d) If a party is seeking monetary damages, its Agent or non-advocate or representative shall not seek fee of more than twenty percent of the damages awarded.

Chapter II

6. **Accreditation of Agent or non-advocates or representative –**

(1) Any person who is not registered as an Advocate under the Advocates Act, 1961(25 of 1961) and is not debarred from practicing by way of penalty, may apply for accreditation as an Agent or non-advocate or representative to practice as an Agent or non-advocate or representative before the Consumer Forum.

(2) Any application by an Agent or non-advocate or representative shall be presented to the President of the concerned Consumer Forum before which the appearance is sought on regular basis to practice as an Agent or non-advocate or representative in Form "A" of Schedule - II.

(3) Any Agent or non-advocate or representative seeking accreditation shall specify in the application in which case or classes of cases or group of cases the accreditation is sought along with due credentials to be furnished in order to demonstrate due expertise or adequate knowledge in the particular type of cases or the matters involving the relevant issues in which such Agent or non-advocate or representative is well versed or expertised or may apply for accreditation in general as such for all kinds of consumer cases.

(4) An application seeking accreditation shall be submitted only between 1st July to 31st August of the relevant year, duly completed in all respects and accompanied by a demand draft of hundred rupees drawn in the name of Registrar of the Consumer Forum.

(5) The Registrar shall carry out the scrutiny of such applications and short list eligible applicants in accordance with the guidelines issued by the President under practice directions issued under regulation 24 of the Consumer Protection Regulation, 2005.

(6) The Registrar of the Consumer Forum concerned shall after scrutinising the applications and short listing the eligible applicants, along with a list, forward the applications to the Committee referred to in sub regulation (8) on or before 1st January of the relevant year.

Explanation - The expression 'relevant year' for the purpose of the accreditation procedure shall mean the year commencing from 1st April of the calendar year which will end on 31st March of the next calendar year.

(7) The accreditation process shall be conducted by a Committee duly constituted by the National Consumer Protection Council for such accreditation of Agent or non-advocate or representative to appear before the National Consumer Disputes Redressal Commission and by the State Consumer Protection Council if the accreditation is sought for appearance before the Consumer Forum in the State. A duly constituted Committee of the said Council may hold written test to ascertain knowledge of applicant /Agent or non-advocate or representative who seeks such accreditation, in order to ascertain his ability to make legal presentations, submissions and arguments.

(8) The National Consumer Protection Council in case of accreditation sought by such applicants to appear before the National Consumer Disputes Redressal Commission and the State Protection Council in case of accreditation sought by such applicants to appear before the Consumer Forum in that State shall constitute an 'Accreditation Committee' which shall consist of the President of the Consumer Forum or his nominee as a member and an expert member besides the President of the Consumer Protection Council or his nominee. The President of the Consumer Protection Council may also appoint any other member as may be deemed proper but not more than two at a time. The Consumer Council may however appoint different expert members for such purpose, depending upon nature of the purpose/subject in which the accreditation is being sought for.

(9) The Consumer Protection Council may with the help of Center for Consumer Studies or the Public Service Commission hold written test preferably in the first or second week of March of each calendar year.

(10) The written test shall carry 100 marks and those who will secure more than 45% of the total marks will be eligible to appear for oral interview to be conducted by the Accreditation Committee.

(11) The Accreditation Committee may call the eligible candidates to appear for an oral interview which shall be conducted within two weeks after the results of the written test are declared and shall carry 50 marks and may prepare a select list of Agent or non-advocate or representative for the purpose of granting accreditation in case the aggregate marks secured by such Agent or non-advocate or representative is over and above 60% of the total marks of written test and the oral interviews.

(12) The Consumer Protection Council may call for information from the Police Department concerned about criminal antecedents of the Agent or a non-advocate or representative who has sought accreditation and, if such antecedents are found to be satisfactory then the President of the Consumer Forum after satisfying himself about the eligibility report and recommendation of the duly constituted Selection Committee, may issue letter of accreditation in favour of such applicant to authorise him to plead and act as an Agent or non-advocate or representative on regular basis:

- Provided that the President may within his discretion, grant accreditation to an Agent or non-advocate or representative to appear only in a particular type of cases. For example, an accreditation may be granted only to appear in medical negligence cases, or only in insurance cases or only in cases involving financial transactions, as per the expertise or field of knowledge of such Agent or non-advocate or representative.

7. The syllabus for written test may be drawn by the Consumer Protection Council and may consist of the following subjects:

(a) The writing and communication skill;

(b) Knowledge of the particular provisions in the relevant laws or subjects in which the accreditation is sought as well as knowledge of the Consumer Protection Act and the rules or regulations made thereunder;

Illustrations:

(i) For accreditation to appear in medical negligence cases, the knowledge of surgery procedures, precautions to be taken for proper diagnosis, precautions needed for prescribing of medicines, pre-operative care and post-operative care that is needed, and like aspects.

(ii) For accreditation to appear in insurance cases, the Insurance Act and rules or regulations, non-standard settlement procedure and like subjects.

(iii) For accreditation to appear in construction cases and contracts of developers, contracts and consumers, the provision of the Contract Act, the architectural specifications and like subjects.

(iv) For accreditation to appear in cases of deficiency like in automobile engines or other items of engineering or electronic goods, the technical knowledge of mechanical engineering.

Note: These are illustrations which are not exhaustive and test paper may be set up in respect of specialized subjects through reliable Government Agency or Department, to the extent of such specific subject or field of knowledge

(c) The basic knowledge of the provisions of the Evidence Act;

(d) The knowledge of basic principles of interpretation of statutes; and

(e) Basic principles of pleadings and important provisions of Civil Procedure Code, 1908 (5 of 1908) relating to the pleadings, brining of legal representatives on record, attachment before judgment, temporary injunction and appointment of Court Commissioner.

Chapter III

Parties to be bound by the Act of Agent or non-advocate or representative or social organisation:

8.(1) Any party appearing through an Agent or non-advocate or representative or social organisation, shall be bound by the acts or omissions of such Agent or non-advocate or representative or social organisation:

- Provided, that such an Agent or non-advocate or representative or social organisation shall not be permitted to withdraw any complaint or claim or any part thereof on behalf of the party without producing written consent from the party allowing him for withdrawal of the compliant or claim or part thereof.

(2) A party shall not be bound by an act of any Agent or non-advocate or representative or social organisation where it is shown to the satisfaction of the Consumer Forum that the Agent or non-advocate or representative or social organisation committed any act of fraud which adversely affected interest of the party concerned.

Chapter IV

Disciplinary powers of the President of the Consumer Forum:

9. (1) The President of the Consumer Forum shall ensure the strict adherence to the Code of Conduct laid down in Schedule – I by the Agents, non-advocates, representatives or social organisations appearing before it.

(2) The President of the Consumer Forum shall have the power to summarily suspend any Agent or non-advocate or representative or social organization to appear before the Consumer Forum for any duration upto a period of six months.

(3) During the pendency of any enquiry, the President of the Consumer Forum may cause suspension of an accreditation granted to an Agent or non-advocate or representative , as the case may be, if he is satisfied that there is a prima facie proof of his mis-conduct.

Explanation –For the purpose of this sub-regulation, the word ‘mis-conduct’ shall have the same meaning assigned to it in section 35 of the Advocates Act, 1961.

(4) The President of the Consumer Forum may either on his own motion or reference made by a member of the Forum or on application made to him by any aggrieved party, direct preliminary enquiry to be made against an Agent or non-advocate or representative or social organisation for alleged mis-conduct, by a Member of the Commission or the Registrar or his nominee, as he may direct.

(5) The President of the Consumer Forum, after giving the concerned Agent ornon-advocate or representative or social organisation an opportunity of being heard, may make any of the following orders, namely;-

(i) pass an order to debar such Agent or non-advocate or representative or social organization from appearing before any Consumer Forum for such period or permanently, as it may deem fit;

(ii) remove the name of Agent or non-advocate or representative or social organization from the roll of Agent or non-advocate or representative or social organisation;

(iii) to censure or reprimand the Agent or non-advocate or representative or social organisation;

(iv) impose a monetary fine not exceeding five thousand rupees on Agent or non-advocate or representative or social organisation, which may be recovered in the manner provided under section 25 or section 27 of the Consumer Protection Act.

(6) Where an Agent or non-advocate or representative or social organisation is debarred from appearing before the Consumer Forum or his name is removed from the roll of the Agent or non-advocate or representative or social organisation of the District Consumer Forum, such Agent or non-advocate or representative or social organisation may prefer an appeal to the President of the State Commission.

(7) Where an Agent or non-advocate or representative is debarred from appearing before the State Commission or his name is removed from the role of Agent or non-advocate or representative on the State Commission, such Agent or non-advocate or representative or social organisation may prefer an appeal to the President of the National Consumer Disputes Redressal Commission.

(8) The disciplinary proceedings before the Consumer Forum shall be of summary nature and shall be concluded within a period of six months from the date of the receipt of the complaint or the date of suo moto initiation thereof, as the case may be.

(9) In case of any difficulty arising in the implementation of these regulations, the matter may be referred for the decision of the President of the National Consumer Disputes Redressal Commission and the decision of the President shall be final.

SCHEDULE-II [See regulation 6(2)]

Form "A"

(Application for accreditation by Agent or non-advocate or representative)

Space for photograph duly signed by candidate

1. Name in Full (in Capital letters)

   Surname Middle Name First Name

2. Date of birth (in Christian era):

3. Father's name :

4. Postal Address

5. Educational Qualifications:

   Qualifications/Experience (in chronological order):

Name of University/ Equivalent Institution	Degree	Year of passing	Division %age of marks obtained	Academic Distinction	Subject/Specialization

(Attested copy of the relevant certificate to be attached)

6. Experience with specific reference to eligibility conditions in the particular category of cases in which accreditation as an Agent or non-advocate or representative is being sought.

7. Whether you are presently in employment? If yes, details of the employment in chronological order, as follows:

Name and address of the employer	Designation whether regular/deputation/ad hoc	Scale of pay	Period of service From___To____	Nature of work/experience

8. Whether involved in any criminal case or convicted by any Criminal Court in the past? If yes, give the details.

9. Contact No. (Off.):____________
(Res.):___________
(Mob.):___________
(E-mail)___________
(Fax No.):_________

10. Address for communication:

DECLARATION

I certify that the foregoing information is correct and complete to the best of my knowledge and belief and nothing has been concealed or distorted. If at any time, I am found to have concealed or distorted any material information, my appointment shall be liable to be summarily terminated without notice.

(Signature of the candidate & Address)

Date:_________

Place_________

Schedule – I

{See regulation 3(2) and 9(1)}

Code of Conduct:

(i) An Agent or non-advocate or representative shall not indulge in doubtism.

(ii) An Agent or non-advocate or representative shall appear before the Consumer Forum in moderate dress and shall make submissions in such a manner so as to maintain proper decorum of the Commission.

(iii) An Agent or non-advocate or representative shall not charge any excessive fee from the party.

(iv) An Agent or non-advocate or representative shall not directly accept any amount for and on behalf of the party from the opponent without due written authority made by the party on behalf of such Agent or non-advocate or representative appearing.

(v) An Agent or non-advocate or representative shall not make any attempt to fabricate any document or make any false statement of fact on behalf of the concerned party.

(vi) An Agent or non-advocate or representative shall not act contrary to the interest of the party to whom he represents.

(vii) Separate register of accreditation for Agents, non-advocates and representatives shall be maintained by the Consumer Forum.

[No. A-1(RGL)/NCDRC/2011]

H.D. NAUTIYAL, Registrar

Printed by the Manager, Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054